



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Gamarra Calderón, Luis Bernardo (ORCID: 0000-0001-6840-7526)

Sánchez Acate, Deyvi Fernando (ORCID: 0000-0002-7837-0111)

ASESORA:

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por ser nuestro guía y darnos las fuerzas y conocimiento para seguir adelante a pesar de los obstáculos, por ser la luz al final del camino.

A nuestros queridos padres por su inmenso cariño, sacrificio y apoyo total en esta etapa de nuestra vida profesional, que han sabido orientarnos con buenos valores. Gracias a ellos hemos podido llegar a cumplir nuestras metas

A nuestros queridos asesores Espinoza Rodríguez, Olenka y Valladares Landa, Ciro Manuel Urbano, por haber compartido con nosotros todo su conocimiento en esta etapa importante de nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por mostrarnos cada día con sabiduría, paciencia, humildad a no rendirnos en los tiempos difíciles que nos hayan presentado. Por ser la fortaleza en los tiempos de dificultad.

Agradecemos a nuestros padres por su confianza, por confiar en nosotros y darnos su voto de apoyo para seguir adelante y no dejarnos nunca a la deriva.

A nuestros queridos asesores de casa de estudio y por enseñarnos el camino del aprendizaje y la perseverancia que debemos de poner en nuestra profesión, también por la inmensa paciencia que tuvieron al momento de orientarnos en toda nuestra investigación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

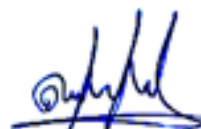
Nosotros, Gamarra Calderón, Luis Bernardo, con DNI 73883808, y Sanchez Acate, Deyvi Fernando, con DNI: 72375474 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas en la Universidad César Vallejo

Trujillo, 06 de diciembre de 2019.



Gamarra Calderón, Luis Bernardo

DNI: 73883808



Sanchez Acate, Deyvi Fernando

DNI: 72375474

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización	14
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, para tales propósitos, se aplicó una metodología no experimental, con diseño transversal correlacional, desarrollada en una muestra de 46 trabajadores y 5 administradores de la empresa. Se utilizaron como técnicas a la encuesta y la observación, de las cuales se derivaron dos cuestionarios y una guía de observación para la medición de las variables. En los resultados, se identificó que en la gestión de calidad, predomina el nivel bueno, según señalan el 67.4% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 32.6% de trabajadores. Asimismo, se identificó que la productividad se encuentra en el nivel bueno, según señalan el 50.0% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 50.0% de trabajadores. Finalmente, se determinó una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre la gestión de calidad y la productividad de los grifos Semar SAC, con lo cual se aceptó la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Gestión de calidad, productividad, mejora continua, eficiencia.

Abstract

This research to determine the relationship between quality management and productivity of Semar SAC taps. in Trujillo, period 2019, for such purposes, a non-experimental methodology was applied, with a correlational cross-sectional design, developed in a sample of 46 workers and 5 administrators of the company. The survey and the interview were used as techniques, from which two questionnaires and an interview guide for measuring the variables were derived. In the results, it was identified that in the quality management, the good level predominates, as indicated by 67.4% of workers, followed by the regular level, according to the perception of 32.6% of workers. Likewise, it was identified that productivity is at a good level, as indicated by 50.0% of workers, followed by the regular level, according to the perception of 50.0% of workers. Finally, a direct correlation was determined, of moderate and highly significant degree ($p < 0.01$) between the quality management and the productivity of the Semar SAC faucets, with which the research hypothesis was accepted.

Keywords: Quality management, productivity, continuous improvement, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la demanda de calidad ha crecido y se ha vuelto más compleja y exigente. Muchas empresas quiebran a la edad de tres años, en gran parte debido a una mala gestión. El concepto de calidad se ha utilizado durante mucho tiempo; conceptos que exceden las limitaciones actuales, como el miedo al cambio y la importancia del cliente final.

Los productos y / o servicios deben actualizarse e integrarse con nuevas ideas, miedo al fracaso, eliminar barreras que hacen que la responsabilidad, creatividad, mejora continua y compromiso con el negocio. En la actualidad, la empresa con la mejor gestión de calidad es internacional, a diferencia de las pequeñas y medianas empresas.

En el Perú, desde 1980, la calidad es una herramienta importante para la gestión de una empresa. En 1989, se estableció el Comité de Gestión de la Calidad para promover el desarrollo de la calidad del Perú. En la actualidad, el comité abarca más de 25 instituciones de educación y educación.

En la década de 1990, se decidió que Perú participaría en el comercio internacional al mismo tiempo que promovía la circulación de bienes importados como ciudadanos; esta idea es buena, pero porque no crece con el tiempo en muchas de nuestras historias, porque no está definida dentro del alcance de la calidad.

Afortunadamente, no todas se pierden, las grandes empresas son las primeras en recibir la certificación ISO 9001, incluso si el grupo habla de ISO 14000. Esto significa que las medianas empresas también están involucradas en este flujo imparable hasta el día de hoy.

A nivel local, en la actualidad, cada tipo de empresa, ya sea en el sector donde se encuentra, debe tener un sistema de gestión de calidad que pueda proporcionar servicios de calidad. Deben conducir a una gestión de calidad que se pueda separar de otras compañías y que tenga grandes beneficios. Las competiciones, a nivel internacional, deben demostrar que están en línea con los estándares de calidad y, en particular, los niveles de control del proceso.

De acuerdo a estadísticas de Osinerming (2019), en el Perú se existen alrededor de 4732 grifos y estaciones de combustible, de los cuales el 17% se encuentran en Lima y

Callao. Asimismo, en Trujillo, aproximadamente existen 62 grifos distribuidos en la provincia.

Esta es la razón por la que Semar SAC, una empresa especializada en la distribución masiva de combustible y gas licuado de petróleo (GLP), no quiere quedarse atrás, motivo por el cual está implementando mejoras en la emisión de boletas y facturas electrónicas. Por otro lado, uno de los problemas que evidencian una deficiente gestión de la calidad es que las pozas de almacenamiento del combustible son pequeñas, lo cual genera que se tenga que hacer descargos de combustible y GLP de manera diaria, lo cual es una forma de ineficiencia en la gestión de la logística. Asimismo, una de las dificultades que se presentan es una deficiente comunicación horizontal entre el personal administrativo y el personal operario que se dedica a la venta de combustible. Lo manifestado con anterioridad podría estar repercutiendo el nivel de productividad que actualmente tiene grifos Semar S.A.C. En esta investigación, se estudiará si la gestión de la calidad influye significativamente en la productividad de la empresa.

A fin de mostrar evidencia investigativa de indagaciones similares a las variables de la presente investigación, se han recabado los trabajos previos presentados a continuación:

Internacionalmente, Sánchez (2014) en su estudio El impacto de la calidad general y la productividad en una productora, México. El propósito es demostrar el concepto de calidad y eficiencia, enfocándose en la compañía de producción, en el método; El investigador es descriptivo, interrelacionado y cuantitativo. Se ha concluido que el uso regular de sistemas de gestión de calidad puede identificar problemas en la ejecución de tareas, promover la mejora continua y así evitar costos innecesarios y aumentar la productividad.

Sánchez (2014) en La implementación de sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001: 2008. El objetivo principal es obtener la certificación ISO 9001: 2008 de Ferreteria Industrial y de Servicios Hidalgo. En un estudio transversal de la metodología que no es aplicable experimentalmente y a la vez es descriptivo. Concluyó que cuando se introduce el enfoque ISO, su productividad aumentará al menos un 5%. Los autores concluyen que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2008 en Hidalgo para herramientas y servicios industriales aumentará la productividad laboral en un 5.28%.

Everlett (2016) en su trabajo de investigación para mejorar la productividad en los talleres de plástico en Panamá, sugiere que la investigación es un enfoque transversal cuantitativo y cuantitativo. Los autores identifican los problemas de productividad más comunes en la organización y se centran en mejorarlos debido a la motivación de los empleados. En conclusión, al motivar a las personas y crear compromiso con la empresa, pueden reducir la rotación de personal en un 36,8% y aumentar la productividad laboral en un 1,4%.

Hernández (2018), en su artículo de investigación Gestión de la calidad: un elemento clave en el desarrollo organizacional, tiene como objetivo explorar los conceptos de calidad, el modelo de medición y las aplicaciones más utilizados en las organizaciones de servicios. Su misión es analizar cómo funciona la gestión de calidad, independientemente del sector, como un componente clave del desarrollo organizacional. La metodología se basa en el proceso de reflexión, y las teorías más relevantes se han descrito en trabajos científicos. Los resultados muestran que la gestión de calidad es una fuerza impulsora de ganancias, eficiencia y productividad a través de un ciclo de actualización continua.

Arias (2015) en su artículo "Desarrollo de un modelo de gestión para mejorar la productividad promedio de la industria mundial" desarrolla un modelo de gestión para mejorar la productividad total promedio de la industria. Con la aplicación de este modelo de gestión, se ha concluido que los cambios se pueden implementar directamente en toda la industria porque, con la implementación del plan, es una herramienta importante para lograr cambios en varios sectores; esto debe hacerse en conjunto para que el modelo de gestión cree y promueva la productividad en la industria global. Por lo tanto, se puede concluir que el modelo de gestión propuesto conduce a una mejora continua y, lo más importante, a un desarrollo efectivo en la industria. La industria global actual no se centra en la planificación de productos, y este error puede corregirse mediante el diseño de procesos, el control de calidad, la mejora de la productividad y el diseño de gestión.

Cruzado (2014), en su investigación sobre modelos de gestión de procesos centrados en aumentar la productividad y la competitividad en las asociaciones del sector textil en Lima, sugiere que la investigación es un enfoque cuantitativo. Los autores señalan que el proceso de gestión mejora la productividad del personal y mejora el trabajo planificado para reducir las acciones correctivas, y la gestión del proceso ayuda a mejorar la productividad y la competitividad de PYMES.

Rosales (2015) en la Gestión de la calidad por procesos competitivos en Global Plastic S.A.C, Los Olivos 2015, sugiere que su trabajo es descriptivo y aplica enfoques cuantitativos. Determina cómo la calidad del proceso mejorará la competitividad de la región y Global Plastic S.A.C. 2015; asimismo, la calidad del proceso ha aumentado significativamente la competitividad de la empresa.

Ugaz (2014) en su propuesta de investigación sobre el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008, Lima. Su investigación es un enfoque transversal cuantitativo. Busca analizar el estado actual de la organización y desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2008, lo que sugiere que la implementación de ISO 9001: 2008 será un proceso clave bien organizado y estandarizado, que conducirá a una alta productividad y una perspectiva de alta calidad. Las empresas pueden reducir los costos en un 15%.

Meneses (2016) en su estudio Sistema de Gestión de la Calidad y producción en Filasour SA, Lima. Hay un objetivo común para determinar si existe una relación entre la gestión de calidad y los sistemas de gestión del rendimiento. - San Juan de Lurigancho - 2016. ¿Qué es el estudio del diseño experimental, los niveles de correlación transversal y detallada? Un total de 40 trabajadores trabajaron en el piso principal de Filasour S.A. Los datos requeridos de las mediciones del instrumento se procesaron, donde se encontró que la correlación entre el sistema de gestión de calidad y el rendimiento era de 0.01 a 39%.

Mogollón (2016) en su Tesis "Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015" surge de la necesidad de mejorar los procesos de fabricación y servicio de MAPAR Ventijar SAC. Falta de recursos humanos, materiales, maquinaria, documentos, registros, procedimientos establecidos y sistemas de control de calidad; no garantiza la calidad de sus productos y servicios, optimiza el proceso, mejora la productividad y mejora la empresa. Este proyecto desarrolla el diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 para todos los procesos dentro y fuera de Ventijar SAC, asegurando la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. El alcance del proyecto describe el diagnóstico actual de la empresa, el diseño del sistema de gestión, los próximos pasos para implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 y el potencial de recuperación financiera de la inversión. Los resultados mostraron un reembolso de fondos recibidos en s / total. 18 305.09, todas las fortalezas y debilidades conocidas y los pasos a seguir para su futura implementación y validación. ISO 9001: Gestión de calidad 2015.

Del mismo modo, Blas y Guzmán (2015) en la tesis analizan los factores que influyen en el desempeño de la industria de la construcción y desarrollan un modelo de gestión optimizado en el área de Trujillo, 2015. Su objetivo principal es proporcionar un modelo de factores que afectan el desempeño de la industria de la construcción, materiales, mano de obra, equipo. Analizar los factores, mano de obra, equipo, posición baja. Falta de mano de obra, material más allá de la calidad. Esto resultó en un tiempo reducido en el proceso de construcción y mayores ganancias para la empresa dedicada al sector de la construcción en Trujillo.

Reyes (2015), en su trabajo sobre la implementación de los ciclos de desarrollo continuo de Deming para mejorar la productividad de Calzados León, 2015 busca implementar los ciclos de desarrollo continuo de Deming en el proceso de producción para mejorar la gestión de herramientas de Calzados León. La encuesta se aplicó al proceso de producción de la compañía, que consistió en 4 procesos, un día antes de las reparaciones y muestras por conveniencia de producción, con investigadores experimentales básicos que produjeron 25 mejoras de productividad y de las materias primas, lo que da $p = 0.000875$ cuando se comparan los resultados mediante un análisis estadístico de estudiantes para comparar la productividad laboral y la productividad de la materia prima. Utiliza la prueba de Wilcoxon, que es $p = 0.011$, que permite la hipótesis de que la mejora continua de Deming en el proceso de producción mejorará la productividad de los Calzados de León en 2015. Con los resultados obtenidos, es posible deducir los beneficios obtenidos, la relación costo / beneficio es 2.41, lo que se traduce en un aumento significativo en la productividad laboral.

En el estudio se ha considerado bueno aplicar la base teórica sobre la cual se expresan las teorías relacionadas con el tema. En esta teoría, desde el principio, según la Organización Internacional de Normalización (2014), se supone que la Gestión de calidad es una combinación de pequeños sistemas conjuntos que forman la estructura organizativa, los procedimientos y los resultados necesarios para garantizar que todos los productos y servicios ofrecidos por los clientes amplíen sus expectativas y satisfacen la necesidad

Según Miranda (2014), señala que esta es una herramienta de negociación estratégica que requiere la participación de todas las organizaciones, al tiempo que afirma que los factores humanos y las formas de comunicación son importantes en la gestión de la calidad; Abandono de métodos estadísticos.

La calidad de los productos y servicios de la compañía está determinada por su capacidad para satisfacer a los clientes, así como por el impacto deliberado y no intencional de los interesados relevantes (ISO 9000: 2015, p. 7).

Para Sosa (2013), la gestión de calidad se adapta bien al estándar ISO 9001 porque es un estándar internacional que describe los requisitos y recomendaciones de los proyectos de evaluación y gestión para garantizar el cumplimiento de los clientes.

Edwards Deming lo define como una membresía de "bajo nivel" y "bajo precio y una demanda adecuada del mercado" (López, 2005, p. 2).

Con los años, la calidad ha recibido definiciones y perspectivas siempre cambiantes. Pero siempre hay algo familiar: conocer la necesidad del cliente de satisfacer los servicios y / o productos ofrecidos por la empresa.

Mejora de la continuidad: según Mora (2013), el ciclo de Deming (PHVA / PDCA) explica que los ciclos de Deming funcionan para reducir o eliminar el accidente cerebrovascular cuando la calidad es baja. En relación con el proceso, es muy útil porque nos permite comprender la relación entre clientes y proveedores, promoviendo la sinergia entre todas las áreas. También conocido como el Ciclo de Deming, o el Ciclo de Desarrollo Continuo, esto implica que la compañía siempre tendrá crecimiento en lo que respecta al rendimiento.

Bonilla (2015) cree que esta es una estrategia que la mayoría de las empresas utilizan para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia del proceso. Incluyen recursos y programas operativos; Sobre todo, pueden implementarse en los niveles estratégico, estratégico y operativo de la organización. Las mejoras constantemente esperan que los empleados corporativos mejoren sistemáticamente la calidad y la productividad al tiempo que mejoran los clientes y clientes; Reduce tiempo y costo

Se utiliza el eje principal de las estrategias de liderazgo, el primer paso es planificar estrategias y herramientas, implementarlas rápidamente y enfocarse en las necesidades de cada caso, la tercera fase, la mejora sistemática de la calidad del desempeño y la evaluación de los cambios realizados.

En conclusión, la calidad es un producto o servicio que debe cumplir con ciertas características y requisitos para satisfacer al cliente / cliente con la utilidad que cubre este propósito.

Según la Organización Internacional de Normalización (2014) en el campo de la gestión de calidad, el uso de QMS es una operación estratégica para las empresas que mejora su eficiencia y proporciona una base sólida para el desarrollo sostenible.

Los principales beneficiarios de la implementación del QMS basado en el estándar ISO 9001 para la empresa son: satisfacción del cliente, riesgo y oportunidad, objetivos corporativos, la capacidad de proporcionar servicios y productos que satisfagan las necesidades del cliente, que es el estándar legal.

De Nieves y Ross (2016) también sugieren que los líderes senior deben crear una cultura organizacional para mejorar la calidad a través de un enfoque de políticas de calidad, confirmando que el QMS establece una meta para ser sostenible y eficaz. Actualmente, hay muchos modelos SGC que dependen de cada emperatriz, tanto como sea posible para adaptarse a ellos.

Realizan un análisis comparativo de varios modelos de gestión de calidad: un enfoque iberoamericano centralizado para facilitar la organización y la producción, así como los procesos y resultados; EFQM se centra en facilitadores de empresas y productos, líderes, clientes y productos; La visión de Malcolm Baldrige está en el corazón del liderazgo del cliente, el soporte organizacional, la medición y la evaluación comparativa; Atenuación orientada al cliente, mejora continua, calidad determinada de los sistemas y resultados a largo plazo; Finalmente, el enfoque 900 9001 se considera la gestión de relaciones más efectiva para clientes, personas y procesos, liderazgo, compromiso, mejora, toma de decisiones, basada en evidencia y rentable (De Nieves y Ross, 2016, p. 3).

En este caso, se utiliza como una guía para el estándar ISO 9001 debido a su bajo costo promedio, estandarización de clase mundial y, sobre todo, procesos centrados en el cliente que se adaptan mejor a la realidad de la empresa. Continuidad y gestión mejorada de las relaciones. Generalmente aceptado en la mayoría de los países.

En este sentido, Cárdenas (2017) describió el estándar ISO 9001: 2015 como la base del SGC porque crearon estándares internacionales para un propósito: fortalecer las

decisiones organizacionales. Además, indican qué estándares mejorarán los servicios y productos de la compañía. (P. 56)

La Organización Internacional de Normalización (2014) afirma que es el estándar creado por TC / 176 y que es un enfoque orientado a procesos, mejora continua y, sobre todo, mejora el rendimiento del SGC basado en los requisitos obligatorios de la norma.

Organizar y comprender los procesos interconectados como un sistema dentro de la organización contribuye a su capacidad y efectividad para lograr los objetivos de la organización.

El enfoque orientado al proceso nos permite aprender las interacciones entre la definición y la gestión sistemática, así como el deseo de lograr resultados previos en línea con la política de calidad que hemos adoptado en la empresa.

La administración general del sistema se logra a través de un ciclo de demostración con un enfoque basado en el riesgo y oportunidades emergentes.

Los autores sostienen que Nutt y Rodríguez (2013) deberían adoptar la tecnología que se puede encontrar en la implementación del sistema de gestión de procesos y proporcionar un enfoque actualizado para cumplir con los objetivos a largo plazo de la organización ayuda a encontrar algunos procesos complejos que necesitan ser probados y resueltos.

El esquema del proceso comienza con fuentes de entrada relacionadas con los procesos anteriores, por ejemplo, materiales, recursos y requisitos de proveedores internos y externos, clientes u otras partes relacionadas, y, en segundo lugar, entradas de material, energía e información; Luego, se toman los pasos con la posición inicial y final; Entonces se muestra igualmente por materia, energía e información. Finalmente, los receptores de salida están relacionados con procesos posteriores. Para que el rendimiento sea medible y medible, debe tenerse en cuenta que cada uno de los pasos mencionados se lleva a cabo mediante posibles controles y puntos de control (Norma Internacional ISO 9001,2015)

La Organización Internacional de Normalización (2014) se basa en los principios que analizamos en detalle a continuación:

La orientación al cliente indica que el objetivo principal es satisfacer al cliente con lo que necesita, lo más importante siempre tratando de trascender la perspectiva del cliente.

El éxito se logra cuando la empresa mantiene la confianza y conoce las necesidades actuales y futuras del cliente.

El liderazgo se trata de los ejecutivos de la organización y los niveles superiores de la organización, creando las condiciones en las que las personas de la empresa participan en sus éxitos y objetivos. Para lograr sus objetivos, la organización debe alinear sus recursos, procesos, estrategias y políticas.

Como este aspecto es esencial para aumentar la eficiencia y el valor de la empresa, es esencial para el compromiso del público mantener, capacitar y capacitar a empleados competentes. Además del empoderamiento, el reconocimiento y la mejora de la eficiencia contribuyen al deseo de los empleados de alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.

Enfoque de proceso Con el fin de lograr resultados más sólidos, uno debe comprender las actividades y cuán efectiva y eficientemente están interconectadas. El QMS abarca procesos interconectados, comprende cómo se logran los resultados y le permite optimizar la efectividad del negocio.

La mejora continua asegura que las empresas más exitosas son aquellas que se enfocan en la mejora continua, que mantener un nivel de eficiencia es importante para que la empresa pueda responder a los cambios externos e internos de manera oportuna para crear nuevas oportunidades.

La toma de decisiones basada en la evidencia, basada en el hecho de que las decisiones se toman en base al análisis y evaluación de datos, se puede lograr

La toma de decisiones puede convertirse en un proceso de creación de cierta incertidumbre, que se vuelve más complicada, pero deben tomarse de una manera muy confiable.

La gestión de relaciones asegura que, si una empresa tiene éxito, debe mantener relaciones relevantes, como proveedores, clientes y más. Bueno, estas relaciones afectan y optimizan directamente la productividad.

La segunda variable de este estudio, Sobre la productividad laboral, Rodríguez (2015) lo define como la división entre el volumen total de productos y los recursos utilizados para crear este producto. Para Robbins y Coulter (2018), la productividad se puede

utilizar para medir el rendimiento de la empresa, pero también se debe considerar que se debe a la mejora de las habilidades de los factores humanos.

Kopelman (2014) lo llama el Concepto de Sistemas y puede aplicarse a varias organizaciones, desde una empresa o máquina en cualquier industria hasta un sustituto nacional o nacional.

Para Koontz y Wehrich (2015), explican que la productividad significa la relación entre los servicios y / o productos producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la industria, la productividad laboral ayuda a evaluar la eficiencia de máquinas, equipos de trabajo, talleres y trabajadores.

Según Deming (1989), la productividad es la relación entre el número de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados.

Los factores más influyentes para Schroeder (2013); La tecnología, las políticas públicas, la inversión, el desarrollo y la investigación también sugieren que existen factores directos para aumentar la productividad, como:

Factores importantes están relacionados con la tecnología, producción, materiales y energía; Equipamiento y equipamiento.

Los factores blandos incluyen individuos, organización y sistemas, prácticas de trabajo y estilos de gestión.

Las mediciones de productividad se pueden clasificar como:

Para Rodríguez (2015) es completamente independiente de los recursos (dinero, tiempo) utilizados. En este caso, el trabajador activo en el software puede tardar varios días en compilar un informe, porque todo lo que ocurra terminará. Del mismo modo, otro empleado que es un vendedor muy efectivo porque todos los cierres de ventas pueden cumplir sus objetivos mensuales; Pero en la empresa para la que trabaja, nadie analiza si estas ventas son rentables o no.

La eficiencia, para Rodríguez (2015), está directamente relacionada con los recursos utilizados. Esto puede ser efectivo si los recursos se usan de manera apropiada y apropiada, sin embargo, eso no significa que estamos logrando resultados anteriores, lo que significa que no se usa la capacidad. Por ejemplo, puede tener un empleado efectivo que use los

recursos de la compañía correctamente, pero no pueda completar la tarea de manera oportuna.

El desempeño, según Rodríguez (2015), es un indicador de calidad en términos de objetivos de logro. Para lograr esto, debe agregar y mejorar la eficiencia. En otras palabras, la eficiencia significa el cumplimiento de las metas planificadas con el nivel ideal de recursos.

Una teoría que se aplica a la descripción de la productividad es el enfoque de las relaciones humanas, que funciona en una organización informal con rostro humano y busca abordar los problemas de productividad y organización organizacional. En este proceso, es muy claro que la contribución de la psicología y la sociología y su respuesta institucional de que una persona es una persona social es el trabajo de un grupo en lugar de un individuo (Velásquez, 2000).

Desde su punto de vista, la compañía tiene un ecosistema externo y un sistema interno de relaciones interdependientes. El sistema social tiene tres aspectos: la actividad es el trabajo de las personas; En el desempeño de estas tareas hay una interacción entre los individuos y los sentimientos que se desarrollan entre ellos. Estos elementos se refuerzan entre sí, es decir, conducen a interacciones y sentimientos operativos conjuntos. Este enfoque implica alcanzar metas (objetivos) y cuidar y cuidar a las personas (relaciones humanas). La teoría es principalmente entender el comportamiento de los gerentes, porque son gerentes de tareas, es decir, dedicados exclusivamente a la producción, producción y producción, sin considerar al personal que los dirige).

Otra teoría relacionada son los sistemas y la contingencia, que afirman que el rendimiento se explica al identificar el entorno y los subsistemas internos de cada organización, y proporciona la base para el crecimiento y los gestos. Mediación entre emergencias El concepto de principios organizacionales y de gestión es universal; El concepto de cada organización es único y cada situación debe analizarse por separado (Velásquez, 2000).

Del mismo modo, el concepto de una organización como un sistema abierto y flexible que se basa en los cambios en el medio ambiente y la tecnología no responde a cuestiones políticas integrales. En este proceso, la contribución de la filosofía, la psicología, la sociología y, lo más importante, la generación de conocimiento, es muy clara, lo que indica

interdisciplinariedad. En este proceso, una persona se identifica como una criatura compleja que debe satisfacer sus necesidades físicas y sociales, así como sus necesidades mentales y psíquicas. (Velásquez, 2000).

La formulación del problema para la presente investigación es: ¿Qué relación existe entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC en Trujillo, periodo 2019?

La presente investigación se justificó tomando como referencia los criterios de Hernández, et.al. (2014):

Por su conveniencia, ya que la presente investigación permitió conocer la relación que tiene la gestión de la calidad y la productividad en el rubro de una empresa destinada al abastecimiento de combustible como lo es grifos Semar SAC, aportando al enriquecimiento de investigaciones en contextos similares.

Por su relevancia social, puesto que Semar SAC también sirvió como ejemplo para otros distribuidores, ya que este estudio descubrió el impacto directo que la gestión de calidad tiene en la productividad, lo que ha ayudado a reducir los costos y aumentar la rentabilidad de la organización.

Por sus implicancias prácticas, ya que se pretendió ayuda a resolver los problemas de calidad de algunas empresas, como las grúas Semar SAC, ya que el conocimiento de los resultados de la investigación puede poner fin a los problemas organizacionales que serán útiles para desarrollar planes de mejora.

Por su utilidad metodológica, debido a que el estudio utilizó métodos científicos comprobados como el cuestionario, los cuales garantizaron resultados verídicos y confiables. Asimismo, la investigación fue un referente para futuras investigaciones, lo cual enriqueció la comunidad científica.

Asimismo, se formuló como objetivo general:

Determinar la relación entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

Identificar el nivel de la Gestión de la calidad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, percibido por los trabajadores y administradores.

Identificar el nivel de productividad percibido por los trabajadores y administradores de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre el enfoque de procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Finalmente, se consideraron las hipótesis de investigación:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo

Es cuantitativo, puesto que utilizó procedimientos utilizando magnitudes numéricas que fueron analizadas y procesadas a través de la estadística, permitiendo la predicción de una variable en el contexto (Hernández, et. al. 2014).

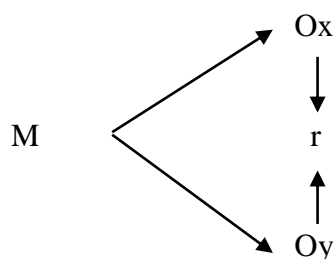
2.1.2. Diseño

No experimental porque no se modificó el contexto de las variables en estudio (Hernández, et. al. 2014).

Es transversal, debido a que los resultados se efectuaron producto de la medición en un solo momento por la administración de los instrumentos (Hernández, et. al. 2014).

Asimismo, es correlacional porque se buscó verificar la relación entre la variable gestión de la calidad y productividad (Hernández, et. al. 2014).

Cuyo esquema es:



M: Muestra

Ox: Observación de la gestión de la calidad

Oy: Observación de la productividad.

r: relación de las variables.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Según la International Organization for Standardization (2014) la gestión de calidad es la suma conjunto de pequeños sistemas formando la estructura organizacional, los procedimientos y los insumos necesarios para confirmar que todo los productos y servicios ofrecidos a los clientes superen sus expectativas y satisfagan sus necesidades.	La Gestión de la Calidad será medida a través de los puntajes que se obtengan en un Cuestionario elaborado por Alva (2018), que considera tres factores para su medición.	Compromiso de las personas	Iniciativa Compromiso Trabajo en equipo	Ordinal
			Enfoque a procesos	Procesos Resultados	
			Mejora continua	Capacitación Técnicas Innovación	

Productividad	Rodríguez (2015) define a la productividad como la división entre el volumen total de bienes y la cantidad de recursos usados para crear esa producción.	La productividad será medida a través de los puntajes a obtenerse en un Cuestionario Sobre Productividad propuesto por Alva (2018), en función de tres dimensiones.	Eficiencia	Disponibilidad	Ordinal.
				Optimización de recursos	
				Cumplimiento de tareas	
				Planeamiento	
				Recursos	
			Eficacia	Cumplimiento de objetivos	
				Incremento de personal	
				Alcanzar metas	
			Efectividad	Rendimiento	
				Cumplimiento de normas	
				Valor agregado	

Nota: Dimensiones e indicadores de gestión de calidad según la International Organization for Standardization (2014) y caracterización de Alva (2018). Asimismo, las dimensiones e indicadores de productividad teorizadas por Rodríguez (2015) y caracterización de Alva (2018).

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo conformada por 46 trabajadores de los grifos Semar de Trujillo en el año 2019, ubicados en:

- Av. César Vallejo Mz 4 Lt. 08, Urb. La Rinconada, Trujillo, La Libertad.
- Urb. San Andrés V etapa Mz L Lt 08, Victor Larco Herrera, Trujillo, La Libertad.
- Av. Túpac Amaru N° 1641, A. H. Alto Mochica II, Trujillo, La Libertad.
- Callen Amazonas N° 348, Urb. El Molino, Trujillo, La Libertad.
- Av. Ricardo Palma N° 480, Urb. Palermo, Trujillo, La Libertad.

Asimismo, se evaluó a los 5 administradores de las sedes de los grifos Semar de Trujillo en el año 2019.

2.3.2. Muestra

La conformación de la muestra es igual a la población, por tanto se consideró a los 46 trabajadores y 5 administradores de los grifos Semar de Trujillo.

2.3.3. Criterios de selección

2.3.3.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores que se encuentren en planilla.
- Trabajadores que deseen participar voluntariamente de la investigación.

2.3.3.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores que respondan de forma inadecuada o incompleta los instrumentos.

2.3.4. Unidad de análisis

Cada trabajador de los grifos Semar de Trujillo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta y la observación, mientras que los instrumentos fueron dos cuestionarios para el recojo de la información sobre las variables, además de un Check list y una Guía de observación.

Asimismo, se utilizó como técnica a la observación, de la cual se derivó el instrumento lista de chequeo o check list.

Instrumento 1: Cuestionario sobre Gestión de la Calidad

El instrumento ha sido adaptado de Alva (2018) tiene por objetivo medir la gestión de la calidad. Está conformado por 20 ítems, de los cuales los 8 primeros miden la dimensión de compromiso de las personas, mientras que los ítems del 9 al 14 miden la dimensión enfoque a procesos y del 15 al 20 miden la dimensión mejora continua. Se tratan de ítems cuya valoración se da a través de la Escala de Likert, cuyas respuestas van desde Nunca (1) hasta Siempre (5). Su aplicación puede ser individual o colectiva, con una duración aproximada de aplicación de 15 a 20 minutos.

Instrumento 2: Cuestionario sobre Productividad

El instrumento ha sido adaptado de Alva (2018) tiene por objetivo medir la productividad desde la perspectiva del colaborador. Está conformado por 20 ítems, de los cuales los 8 primeros miden la dimensión de eficiencia, mientras que los ítems del 9 al 14 miden la dimensión eficacia y del 15 al 20 miden la dimensión eficacia. Se tratan de ítems cuya valoración se da a través de la Escala de Likert, cuyas respuestas van desde Nunca (1) hasta Siempre (5). Su aplicación puede ser individual o colectiva, con una duración aproximada de aplicación de 15 a 20 minutos.

Instrumento 3:

Se realizó una adaptación de la Guía de Observación para el diagnóstico de evaluación Sistema de Gestión de Calidad según NTC ISO 9001-2015, para la conformación del Check list.

Instrumento 4:

Guía de observación sobre productividad, aplicada a los administradores de la empresa, compuesta por 11 ítems, cuyo tiempo aproximado de aplicación es de 5 minutos.

Validez:

La validez se efectuó según el criterio de tres expertos cuyos grados académicos eran de Maestría y Doctorado, obtenido un criterio de consenso en cuanto a la pertinencia y redacción de los ítems como adecuados (Alva, 2018).

Confiabilidad:

La confiabilidad se estimó mediante el Alfa de Cronbach, utilizando una prueba piloto de 52 sujetos. El Alfa de Cronbach para el Cuestionario sobre Gestión de la Calidad fue de 0,949, calificado como una confiabilidad muy superior, mientras que para el Cuestionario sobre Productividad, alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.969, calificado como muy superior (Alva, 2018).

2.5. Procedimiento

En primera instancia, antes de aplicar los instrumentos, se consideró el uso del Consentimiento Informado para los participantes, en donde se les garantizó la confidencialidad de sus datos, así como también se les explicaron los objetivos del estudio. Enseguida se aplicaron los instrumentos, considerando la razón temporal de una semana para su culminación. Se corroboró que los instrumentos hayan sido respondidos de forma adecuada y oportuna, para finalmente realizar el procesamiento de la información.

2.6. Método de análisis de datos

Para obtener los resultados se utilizó a la estadística descriptiva, en primer lugar, utilizando una hoja de cálculo de Excel para obtener los niveles de las variables y representarse en tablas y gráficos. Asimismo, para la parte inferencial se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilks con las que se identificó la distribución de los datos. Por encontrarse una distribución normal se utilizó r de Pearson.

2.7. Aspectos éticos

Se siguieron los criterios de aspectos éticos como:

- Respetar los derechos de autor citando adecuadamente.
- Evitar manipular los resultados para presentar una investigación con información real
- Uso del consentimiento informado para los trabajadores de grifos Semar.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la Gestión de la calidad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, percibido por de los trabajadores y administradores.

Tabla 3.1.

Nivel de la Gestión de la calidad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, percibido por de los trabajadores y administradores

Nivel	Compromiso de las personas		Enfoque a procesos		Mejora continua		Gestión de calidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena	29	63.0	37	80.4	19	41.3	31	67.4
Regular	16	34.8	9	19.6	27	58.7	15	32.6
Mala	1	2.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	46	100.0	46	100.0	46	100.0	46	100.0

Nota: Cuestionario sobre gestión de calidad aplicado a los trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

En la tabla 3.1. se evidencia que en la gestión de calidad, predomina el nivel bueno, según señalan el 67.4% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 32.6% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en el compromiso de las personas destaca el nivel bueno, según manifiestan el 63.0% de trabajadores; en el enfoque a procesos predomina el nivel bueno, de acuerdo al 80.4% de trabajadores; y finalmente, en la mejora continua, destaca el nivel regular, según lo señalado por el 58.7% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, en la empresa, de acuerdo a la percepción de los trabajadores, se gestionan adecuadamente las estructuras y procedimientos organizacionales necesarios, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Tabla 3.2.

Nivel de la gestión de calidad evaluada por los administradores de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Resultados de la gestión en calidad	
Numeral de la norma	% obtenido de implementación
1. Contexto de la organización	60%
2. Liderazgo	67%
3. Planificación	89%
Total resultado implementación	72%
Calificación global en la Gestión de Calidad	Medio

Nota: Adaptación del diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según NTC ISO 9001-2015

En la tabla 3.2., se observa que de acuerdo a la evaluación de los administradores de los grifos Semar SAC, el resultado global de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa se ubica en el nivel medio, con un porcentaje de implementación del 72%. Asimismo, en la dimensión contexto de la organización, tiene implementado el 60%, en la dimensión liderazgo, tiene implementado el 67% y finalmente, en la dimensión planificación, tiene implementado el 89%.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de productividad percibido por los trabajadores y administradores de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Tabla 3.3.

Nivel de productividad percibido por los trabajadores y administradores de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Nivel	Eficiencia		Eficacia		Efectividad		Productividad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena	20	43.5	13	28.3	30	65.2	23	50.0
Regular	26	56.5	31	67.4	15	32.6	23	50.0
Mala	0	0.0	2	4.3	1	2.2	0	0.0
TOTAL	46	100.0	46	100.0	46	100.0	46	100.0

Nota: Cuestionario sobre gestión de calidad aplicado a los trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

En la tabla 3.3. se evidencia que la productividad se encuentra en el nivel bueno, según señalan el 50.0% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 50.0% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en la eficiencia destaca el nivel regular, según manifiestan el 56.5% de trabajadores; en la eficacia predomina el nivel regular, de acuerdo al 67.4% de trabajadores; y finalmente, en la efectividad, destaca el nivel bueno, según lo señalado por el 65.2% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, la empresa, de acuerdo a lo señalado por los trabajadores, posee un balance adecuado entre los bienes y los recursos utilizados en la producción que comercializa.

Tabla 3.4.

Nivel de la productividad de percibida por los administradores de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Nivel	Productividad	
	f	%
Buena	3	60.0
Mala	2	40.0
Total	5	100.0

Nota: Guía de observación aplicada por los administradores de grifos Semar S.A.C., en Trujillo, periodo 2019.

En la tabla 3.4., se observa que de acuerdo a la evaluación de los 60% administradores de los grifos Semar S.A.C., la productividad de la empresa es buena, mientras que el 40% de administradores señalan que es mala. Por tanto, en la empresa existe un buen rendimiento, que está condicionado por el perfeccionamiento de habilidades del factor humano.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Tabla 3.5.

Correlación entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

		Compromiso de las personas	Productividad
Compromiso de las personas	Correlación de Pearson		,593**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	46	46
Productividad	Correlación de Pearson	,593**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	46	46

Nota: **. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

$p < 0.01$.

En la tabla 3.5. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, aquellos trabajadores que tienen una buena percepción de las capacidades del personal para hallarse comprometidos y empoderados con la organización, constituirá un valor agregado para incrementar la productividad de la empresa.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el enfoque de procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Tabla 3.6.

Correlación entre el enfoque de procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

		Enfoque a procesos	Productividad
Enfoque a procesos	Correlación de Pearson		.109
	Sig. (bilateral)		.472
	N	46	46
Productividad	Correlación de Pearson	.109	
	Sig. (bilateral)	.472	
	N	46	46

Nota: $p > 0.01$

En la tabla 3.6. se observa una correlación directa, de grado muy bajo y no significativa ($p > 0.01$) entre el enfoque a procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, según lo señalado por los trabajadores, el entendimiento de las actividades y su relación coherente en función de la eficacia y eficiencia, no determinarán un incremento de la productividad en la empresa.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Tabla 3.7.

Correlación entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

	Mejora continua	Productividad
Mejora continua	Correlación de Pearson	,640**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	46
Productividad	Correlación de Pearson	,640**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	46

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

$p < 0.01$.

En la tabla 3.7. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, de acuerdo a lo mencionado por los trabajadores, el enfoque continuo de mejora que tiene la empresa, con el fin de mantener sus niveles de rendimiento y adecuarse a los cambios contextuales, es un factor relevante para el incremento de su productividad.

Contrastación de hipótesis:

Tabla 3.8.

Relación entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

		Gestión de calidad	Productividad
Gestión de calidad	Correlación de Pearson		,631**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	46	46
Productividad	Correlación de Pearson	,631**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	46	46

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

p<0.01.

En la tabla 3.8. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p<0.01$) entre la gestión de calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Este resultado indicaría que la gestión de la estructura organizacional, en suma con los procedimientos e insumos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, constituye un elemento importante para alcanzar un adecuado balance entre los bienes y recursos utilizados en la empresa, que conllevan a la producción.

Al hallarse una significancia menor a 0.01, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

IV. DISCUSIÓN

Los grifos Semar SAC, es una empresa especializada en la distribución masiva de combustible y gas licuado de petróleo (GLP), en donde en un comienzo, uno de los problemas que evidencian una deficiente gestión de la calidad es que las pozas de almacenamiento del combustible son pequeñas, lo cual genera que se tenga que hacer descargos de combustible y GLP de manera diaria, lo cual es una forma de ineficiencia en la gestión de la logística. Asimismo, una de las dificultades que se presentan es una deficiente comunicación horizontal entre el personal administrativo y el personal operario que se dedica a la venta de combustible.

Acerca de las limitaciones, estas estuvieron ligadas al escaso tiempo para aplicar los instrumentos, así también a la disposición de los trabajadores de grifos Semar SAC para en su tiempo disponible, por lo cual se tuvo que realizar las adecuadas coordinaciones para recoger datos exactos.

En la tabla 3.1. y 3.2. se evidencia que, en la gestión de calidad, predomina el nivel bueno, según señalan el 67.4% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 32.6% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en el compromiso de las personas destaca el nivel bueno, según manifiestan el 63.0% de trabajadores; en el enfoque a procesos predomina el nivel bueno, de acuerdo al 80.4% de trabajadores; y finalmente, en la mejora continua, destaca el nivel regular, según lo señalado por el 58.7% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por otro lado, se observa que de acuerdo a la evaluación de los administradores de los grifos Semar SAC, el resultado global de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa se ubica en el nivel medio, con un porcentaje de implementación del 72%. Asimismo, en la dimensión contexto de la organización, tiene implementado el 60%, en la dimensión liderazgo, tiene implementado el 67% y finalmente, en la dimensión planificación, tiene implementado el 89%. Los resultados se confirman con lo encontrado por Sánchez (2014), el uso oportuno de un sistema de gestión de calidad permite la identificación de procesos que crean problemas en la ejecución de tareas, mejoran la mejora continua y evitan costos innecesarios, aumentando la productividad. Por tanto, en la empresa, de acuerdo a la percepción de los trabajadores y administradores, se gestionan adecuadamente las estructuras y procedimientos organizacionales necesarios.

En la tabla 3.3. y 3.4. se evidencia que la productividad se encuentra en el nivel bueno, según señalan el 50.0% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 50.0% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en la eficiencia destaca el nivel regular, según manifiestan el 56.5% de trabajadores; en la eficacia predomina el nivel regular, de acuerdo al 67.4% de trabajadores; y finalmente, en la efectividad, destaca el nivel bueno, según lo señalado por el 65.2% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por otro lado, se observa que de acuerdo a la evaluación de los 60% administradores de los grifos Semar S.A.C., la productividad de la empresa es buena, mientras que el 40% de administradores señalan que es mala. Por tanto, en la empresa existe un buen rendimiento, que está condicionado por el desarrollo de destrezas del elemento humano. Los resultados se confirman con los de Everlett (2016), Al motivar a las personas e involucrar a la empresa, pudieron reducir la rotación de personal en un 36,8% y aumentar la productividad en un 1,4% gracias a los modelos adoptados por la empresa. Por tanto, la empresa, de acuerdo a lo señalado por los trabajadores y administradores, posee un balance adecuado entre los bienes y los recursos utilizados en la producción que comercializa.

En la tabla 3.5. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Los hallazgos se confirman con los de Arias (2015), Quien proponga el modelo de gestión propuesto conducirá a una mejora continua y, lo que es más importante, a un desarrollo efectivo que dará forma directamente a la industria. Se encuentra que la unidad actual no se enfoca en la planificación de productos de la industria, sino en el desarrollo de un proceso, con la ayuda de un modelo de control y gestión de calidad que mejora su rendimiento, estas deficiencias pueden corregirse. Por tanto, aquellos trabajadores que tienen una buena percepción de las capacidades del personal para hallarse comprometidos y empoderados con la organización, constituirá un valor agregado para incrementar la productividad de la empresa.

En la tabla 3.6. se observa una correlación directa, de grado muy bajo y no significativa ($p > 0.01$) entre el enfoque a procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Los resultados se corroboran con los de Cruzado (2014), Se ha sugerido que los objetivos de la gestión de procesos son aumentar la productividad del personal y el trabajo planificado para reducir las acciones correctivas, y que la gestión de

procesos contribuye a la productividad y competitividad de MIP. Por tanto, según lo señalado por los trabajadores, el entendimiento de las actividades y su relación coherente en función de la eficacia y eficiencia, no determinarán un incremento de la productividad en la empresa.

En la tabla 3.7. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Los resultados se confirman de acuerdo a lo encontrado por Reyes (2015), Sobre los beneficios derivados de las mejoras implementadas, es posible concluir sobre la relación costo-beneficio de 2.41, que se traduce en un aumento significativo en la productividad laboral. Por tanto, de acuerdo a lo mencionado por los trabajadores, el enfoque continuo de mejora que tiene la empresa, con el fin de mantener sus niveles de rendimiento y adecuarse a los cambios contextuales, es un factor relevante para el incremento de su productividad.

En la tabla 3.8. se observa una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre la gestión de calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Este resultado indicaría que la gestión de la estructura organizacional, en suma, con los procedimientos e insumos, constituye un elemento importante para alcanzar un adecuado balance entre los bienes y recursos utilizados en la empresa, que conllevan a la producción. Los resultados son corroborados por Hernández (2018), Implica que la gestión de calidad es una herramienta para lograr una ventaja competitiva, eficiencia y productividad a través de un ciclo continuo de desarrollo. Por tanto, los procedimientos evaluados en los trabajadores y administradores de SEMAR, recopilados y evidenciados en los resultados de la investigación, pueden servir a otros grupos en la región, como modelo para mejorar la gestión de calidad y su productividad.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se identificó que, en la gestión de calidad, predomina el nivel bueno, según señalan el 67.4% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 32.6% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en el compromiso de las personas destaca el nivel bueno, según manifiestan el 63.0% de trabajadores; en el enfoque a procesos predomina el nivel bueno, de acuerdo al 80.4% de trabajadores; y finalmente, en la mejora continua, destaca el nivel regular, según lo señalado por el 58.7% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Asimismo, de acuerdo a la evaluación de los administradores de los grifos Semar SAC, el resultado global de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa se ubica en el nivel medio, con un porcentaje de implementación del 72%. Asimismo, en la dimensión contexto de la organización, tiene implementado el 60%, en la dimensión liderazgo, tiene implementado el 67% y finalmente, en la dimensión planificación, tiene implementado el 89%, esto debido a que, de acuerdo a la percepción de los evaluados, se gestionan adecuadamente las estructuras y procedimientos organizacionales necesarios, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Tablas 3.1 y 3.2).

5.2. Se identificó que la productividad se encuentra en el nivel bueno, según señalan el 50.0% de trabajadores, seguido del nivel regular, de acuerdo a la percepción del 50.0% de trabajadores. Asimismo, en cuanto sus dimensiones, en la eficiencia destaca el nivel regular, según manifiestan el 56.5% de trabajadores; en la eficacia predomina el nivel regular, de acuerdo al 67.4% de trabajadores; y finalmente, en la efectividad, destaca el nivel bueno, según lo señalado por el 65.2% de trabajadores de grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, esto debido a que, de acuerdo a lo señalado por los trabajadores, posee un balance adecuado entre los bienes y los recursos utilizados en la producción que comercializa. Asimismo, se observó que de acuerdo a la evaluación de los 60% administradores, la productividad de la empresa es buena, mientras que el 40% de administradores señalan que es mala, esto debido a que en la empresa existe un buen rendimiento, que está condicionado por el perfeccionamiento de habilidades del factor humano (Tablas 3.3 y 3.4).

5.3. Se estableció una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p < 0.01$) entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. Por tanto, aquellos trabajadores que tienen una buena percepción de las capacidades del personal para hallarse comprometidos y empoderados con

la organización, constituirá un valor agregado para incrementar la productividad de la empresa (Tabla 3.5).

5.4. Se estableció una correlación directa, de grado muy bajo y no significativa ($p>0.01$) entre el enfoque a procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, esto debido a que según lo señalado por los trabajadores, el entendimiento de las actividades y su relación coherente en función de la eficacia y eficiencia, no determinarán un incremento de la productividad en la empresa (Tabla 3.6).

5.5. Se estableció una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p<0.01$) entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, esto debido a que de acuerdo a lo mencionado por los trabajadores, el enfoque continuo de mejora que tiene la empresa, con el fin de mantener sus niveles de rendimiento y adecuarse a los cambios contextuales, es un factor relevante para el incremento de su productividad (Tabla 3.7).

5.6. Se determinó una correlación directa, de grado moderado y altamente significativa ($p<0.01$) entre la gestión de calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019, aceptándose la hipótesis de investigación, esto debido a que la gestión de la estructura organizacional, en suma con los procedimientos e insumos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, constituye un elemento importante para alcanzar un adecuado balance entre los bienes y recursos utilizados en la empresa, que conllevan a la producción (Tabla 3.8).

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se alienta a la gerencia a implementar y certificar de acuerdo con ISO 9001: 2015, ya que los resultados de la investigación indican que esto tendrá un impacto significativo en el desempeño de la compañía.

6.2. Además de realizar cursos de capacitación y liderazgo empresarial, se alienta a la gerencia a crear continuamente un plan de capacitación para todos los empleados y a realizar seminarios sobre los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2015. Incrementar el compromiso con la empresa.

6.3. Se alienta a la gerencia a crear un manual de calidad documentado que cubra una gama de sistemas, procedimientos y especificaciones de gestión de calidad; Además de la corrección, prevención, control de documentos, registros y productos inapropiados.

6.4. Se alienta a la gerencia a establecer un Comité de Calidad responsable de las auditorías continuas de gestión de calidad para minimizar los riesgos y evitar posibles procesos que afecten el desempeño.

6..5. Se recomienda a los trabajadores, interesarse completamente por las tareas y actividades que desarrollan en sus labores, cumpliendo con las metas en los tiempos propuestos, garantizando una adecuada eficacia para la productividad.

6..6. A futuros investigadores, se recomienda realizar investigaciones explicativas, donde se apliquen estrategias de gestión de la calidad para mejorar la productividad de los trabajos en este sector.

REFERENCIAS

- Alva, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex Sac, San Martín De Porres, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.
- Arias, I. (2015). *Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar la Productividad de una mediana Industria de Áridos* (Tesis para optar el grado de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1348>
- Blas, J. y Guzmán, J. (2015). *Análisis de los factores que inciden en la productividad de la industria de la construcción y la elaboración de un modelo de gestión que permita optimizarla, en el distrito de Trujillo, 2015*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2048/1/RE_ING.CIVIL_JORGE.BLAS_JUAN.GUZMAN_ANALISIS.PRODUCTIVIDAD.MODELO%20DE%20GESTION__DATOS_T046_45596508T.PDF
- Bonilla E. (2015). *Mejora continua de procesos*. Lima: Fondo Editorial Luz.
- Cárdenas A. (2017). *Sistema de gestión de la calidad para la empresa Alimentos balanceados del ecuador* (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Cruzado, A. (2014). *Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de mypes del sector textil* (Tesis para optar el grado de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, Lima, Perú: Recuperado de: <http://goo.gl/f2ULGm>
- Deming E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. (3° ed.). Madrid: Diaz de Santos Publicaciones.
- De Nieves, C. y Ros, L. (2016). *Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000*. Cartagena: Universidad Politécnica de

Cartagena. Recuperado de:
https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2332/mod_resource/content/1/Modulo_4/Semana_4_M4.S4_LB_6.Comparacion_EFQM.ISO.MB._OPS.pdf

Everlett E. (2016) *Incremento de la productividad en el área de talleres de la empresa del sector plásticos*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad de Panamá, Panamá.

Hernández, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16 (28), 180- 195. Recuperado de:
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

International Organization for Standardization (2014) *ISO 9000:2015 (traducción oficial)* Pdf file. Recuperado de
<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%205008.pdf>

International Organization for Standardization (2014) *ISO 9001:2015 (traducción oficial)*. Recuperado de
<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>

Koontz H. & Weihrich H. (2015). *Essentials of Management*. EEUU: Tata McGraw-Hill Education.

Kopelman R. (2014). *Administración de la Productividad en las Organizaciones*. (1° ed.). México: Editora Interamericana de México S.A.

Meneses, E. (2016). *Sistema de Gestión de la Calidad y productividad en la planta principal de la empresa FILASUR S.A. – San Juan de Lurigancho – 2016*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3678/Meneses_GEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.

Mogollón, M. (2016). *Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C.* (Tesis para optar el grado de licenciatura).

Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9935?show=full>

Osinerming (2019). *Registros hábiles de grifos y estaciones de servicios*. Recuperado de: <http://srvtest03.osinerg.gob.pe:23314/msfh5/registroHidrocarburos.xhtml?method=excel&actividad=1>

Puga, K., & Rodríguez, S. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana* (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://goo.gl/yHrxf1>

Reyes, M. (2015). *Implementación del ciclo de mejora continua deming para incrementar la productividad de la empresa calzados león en el año 2015*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/181/reyes_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins S. & Coulter M. (2018). *Management*. Canadá: Prentice Hall.

Rodríguez, P. (2015). *Eficiencia, Eficacia y Efectividad* (ii). Página web: <http://www.economiasencilla.com/gestión-empresarial/eficiencia-eficacia-y-efectividad-ii/> fiii,fiiftiiii.

San Miguel, P. (2014). *Calidad*. (2° ed.). Madrid: Paraninfo

Sanchez M. (2014). *Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a la norma iso 9001:2008*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México, México DF.

Sanchez R. (2014). *El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción* (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad de las Américas, México.

Schroeder J. (2013). *Visual Consumption*. Canadá: Routledge Taylor Francis Group.

Sosa P. (2013). *Administración por calidad: Un modelo de calidad total para las organizaciones mexicanas*. México. Editorial Limusa S.A. De C.V.

- Ugaz L. (2014). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñías* . Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*. 16 (77), 27 – 40. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400002

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.	¿Qué relación existe entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.	Hi: Existe relación positiva y significativa entre la Gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.	Gestión de calidad	Según la International Organization for Standardization (2014) la gestión de calidad es la suma conjunto de pequeños sistemas formando la estructura organizacional, los procedimientos y los insumos necesarios para confirmar que todo los productos y servicios ofrecidos a los clientes superen sus expectativas y satisfagan sus necesidades.	La Gestión de la Calidad será medida a través de los puntajes que se obtengan en un Cuestionario elaborado por Alva (2018), que considera tres factores para su medición.	Compromiso de las personas	Iniciativa	1,2,3	Ordinal
							Compromiso	4.5		
							Trabajo en equipo	6.7.8		
		Enfoque a procesos					Procesos	9.10.11		
							Resultados	12.13.14		
		Mejora continua					Capacitación	15.16		
							Técnicas	17.18		
		Nivel de producción y ventas					Innovación	19.20		
							Acceso a la capacitación del personal			

Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre el enfoque de procesos y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Establecer la relación entre la mejora continua y la productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019.

Productividad	Rodríguez (2015) define a la productividad como la división entre el volumen total de bienes y la cantidad de recursos usados para crear esa producción.	La productividad será La Gestión de la Calidad será medida a través de los puntajes que se obtengan en un	Eficiencia	Disponibilidad	1.2 3	Ordinal
		Cuestionario elaborado por Alva (2018), que considera tres factores para su medición. medida a través de los puntajes a obtenerse en un	Eficacia	Optimización de recursos	4.5	
				Cumplimiento de tareas	6.7	
				Planeamiento	8	
				Recursos		
		Cuestionario Sobre Productividad propuesto por Alva (2018), en función de tres dimensiones.	Efectividad	Cumplimiento de objetivos	9.10	
				Incremento de personal	11	
				Alcanzar metas	12.13.14	
				Rendimiento	15.16	
				Cumplimiento de normas	17.18	
				Valor agregado	19.20	

Nota: Dimensiones e indicadores de gestión de calidad según la International Organization for Standardization (2014) y caracterización de Alva (2018). Asimismo, las dimensiones e indicadores de productividad teorizadas por Rodríguez (2015) y caracterización de Alva (2018).

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de Calidad

El presente cuestionario sirve para medir la Gestión de Calidad y está dirigido los colaboradores de los grifos Semar de Trujillo. A continuación, encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Indicaciones:

Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo.

Responder cada una de las preguntas planteadas.

Ítem	INICIATIVA	Siempre 5	Casi Siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
INICIATIVA						
1	¿Los miembros de su coordinación tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?					
2	¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?					
3	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?					
COMPROMISO						
4	¿Usted se siente comprometido con grifos Semar?					
5	¿La empresa se compromete con Ud.?					
TRABAJO EN EQUIPO						
6	¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?					
7	¿Es importante el trabajo en equipo para mejorar la productividad?					
8	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?					
PROCESOS						
9	¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su					
10	¿Siempre se usan los mismos procesos en la obtención de					
11	¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la					
RESULTADOS						
12	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?					
13	¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?					
14	¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?					
CAPACITACIÓN						

15	¿Grifos Semar capacita a su personal constantemente?					
16	¿Opina usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?					
TÉCNICAS						
17	¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?					
18	¿Ud. Opina que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?					
INNOVACIÓN						
19	¿Grifos Semar innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?					
20	¿Grifos Semar estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?					

Cuestionario de Productividad

El presente cuestionario sirve para medir la Productividad y está dirigido los colaboradores de los Grifos Semar. A continuación, encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Indicaciones:

Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo.

Responder cada una de las preguntas planteadas.

Ítem	DISPONIBILIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿El colaborador se encuentra presto a ayudar en las actividades no programadas?					
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS						
3	¿El colaborador utiliza eficientemente los equipos, materiales, sistemas informáticos y de comunicación?					
CUMPLIMIENTO DE TAREAS						
4	¿El colaborador cumple sus tareas utilizando la menor cantidad de recursos?					
5	¿El colaborador tiene que ser monitoreado para el cumplimiento de sus tareas?					
PLANEAMIENTO						
6	¿El colaborador tiene conocimiento de los planes estratégicos de la empresa?					
7	¿El colaborador conoce los planes tácticos de la empresa?					
RECURSOS						
8	¿Cree Usted que el colaborador utiliza todos los recursos que la empresa le facilita?					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS						
9	¿Los colaboradores cumplen eficazmente los objetivos planteados por Gerencia?					
10	¿El personal sigue las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?					
INCREMENTO DE PERSONAL						
11	¿Cree Ud. que se debe incrementar la cantidad de trabajadores para el cumplimiento de algunas tareas?					

ALCANZAR METAS						
12	¿Los jefes inmediatos motivan a los colaboradores para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Gerencia?					
13	¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de metas programadas?					
14	¿Los colaboradores siguen las estrategias que permiten alcanzar las metas propuestas?					
RENDIMIENTO						
15	¿El personal fortalece una cultura de productividad dentro de su equipo de trabajo?					
16	¿El trabajo en equipo genera un mayor rendimiento en beneficio de la empresa?					
CUMPLIMIENTO DE NORMAS						
17	¿Los colaboradores, cuando cumplen las normas ocasionalmente son beneficiados con incentivos no económicos?					
18	¿El personal cumple las normas laborales establecidas por la Gerencia?					
VALOR AGREGADO						
19	¿Las habilidades profesionales de los colaboradores ayudan a que se desempeñen mejor en sus funciones?					
20	¿La experiencia previa del colaborador ayuda a incrementar su rendimiento?					

Guía de observación

N°	Indicadores	Cumple	No
		1	2
1	El trabajador desarrolla sus actividades eficazmente.		
2	El trabajador tiene la iniciativa de ayudar en actividades para el cumplimiento de objetivos.		
3	El trabajador brinda una atención que satisface los requerimientos del cliente.		
4	El trabajador organiza sus actividades para cumplir eficientemente sus tareas.		
5	El trabajador utiliza los equipos materiales de manera correcta.		
6	El trabajador cumple con los objetivos propuestos por la empresa.		
7	La empresa tiene la cantidad necesaria de trabajadores para el desarrollo de las actividades.		
8	El trabajador cumple con las metas mensuales de trabajo.		
9	El trabajador tiene un buen rendimiento que beneficia al cumplimiento de los objetivos de la empresa.		
10	El trabajador cumple con las normas internas de la empresa.		
11	El trabajador tiene habilidades para la atención que satisface la experiencia de compra del cliente.		

Check List

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
1.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
1.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
1.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				
1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de				

	desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			
2. LIDERAZGO				
2.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			
2.1.2 Enfoque al cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			
2.2 POLÍTICA				
2.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			
2.2.2 Comunicación de la política de calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			
2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			
3. PLANIFICACIÓN				
3.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			
3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			
3.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			
SUBTOTAL				

Anexo 3: Constancias de validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018 Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo Apellidos y nombres del experto: <u>Alpina HCE, KMA, CCA</u>							
VARIABLE INDEPENDIENTE		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/REGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
						SI CUMPLE	NO CUMPLE
GESTION DE CALIDAD	ENFOQUE A PROCESOS	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Iniciativa	¿Los miembros de su organización tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Compromiso	¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Trabajo en equipo	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Usted se siente comprometido con Alpiana Dex SAC?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿La empresa se compromete con Ud?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	MEJORA CONTINUA	Innovación		¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Es importante el trabajo en equipo para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Siempre se usan los mismos procesos en la obtención de resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
ENFOQUE A PROCESOS	Resultados		¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Alpiana Dex SAC capacita a su personal constantemente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
MEJORA CONTINUA	Técnicas		¿Oprima usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Ud. Oprim que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Alpiana Dex SAC innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Alpiana Dex SAC estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

FIRMA DEL EXPERTO: [Firma] DNI: 10487368 FECHA: 18/07/2018

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018 Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo Apellidos y nombres del experto: <u>DE COSTA CASTILLO Pablo</u>							
VARIABLE INDEPENDIENTE		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/REGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
						SI CUMPLE	NO CUMPLE
GESTION DE CALIDAD	ENFOQUE A PROCESOS	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Trabajo en equipo	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Compromiso	¿Usted se siente comprometido con Alpiana Dex SAC?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿La empresa se compromete con Ud?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Es importante el trabajo en equipo para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	MEJORA CONTINUA	Innovación		¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Siempre se usan los mismos procesos en la obtención de resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	

FIRMA DEL EXPERTO: [Firma] DNI: 09925834 FECHA: 18-07-18

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo

Apellidos y nombres del experto: M. Alva Acevedo Lorel Pérez

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	OPINION DEL EXPERTO	
				SI CUMPLE	NO CUMPLE
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Disponibilidad	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Optimización de recursos	¿El colaborador se encuentra presto a ayudar en las actividades no programadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Cumplimiento de tareas	¿El colaborador utiliza eficientemente los equipos, materiales, sistemas tecnológicos y de comunicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EFICACIA	Planeamiento	¿El colaborador cumple sus tareas utilizando la menor cantidad de recursos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Recursos	¿El colaborador tienen que ser monitoreado para el cumplimiento de sus tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Cumplimiento de objetivos	¿El colaborador tiene conocimiento de los planes estratégicos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Incremento de personal	¿El colaborador conoce los planes tácticos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EFFECTIVIDAD	Alcanzar metas	¿Cree Usted que el colaborador utiliza todos los recursos que la empresa le facilita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Rendimiento	¿Los colaboradores cumplen eficazmente los objetivos planteados por la Gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Cumplimiento de normas	¿El personal sigue las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EFFECTIVIDAD	Valor agregado	¿Cree Ud. que se debe incrementar la cantidad de trabajadores para el cumplimiento de algunas tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Los jefes inmediatos motivan a los colaboradores para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de metas programadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EFFECTIVIDAD		¿Los colaboradores siguen las estrategias que permiten alcanzar las metas propuestas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿El personal fortalece una cultura de productividad dentro de su equipo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿El trabajo en equipo genera un mayor rendimiento en beneficio de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	EFFECTIVIDAD		¿Los colaboradores, cuando cumplen las normas ocasionalmente son beneficiados con incentivos no económicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿El personal cumple las normas laborales establecidas por la Gerencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Las habilidades profesionales de los colaboradores ayudan a que se desempeñen mejor en sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿La experiencia previa del colaborador ayuda a incrementar su rendimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FIRMA DEL EXPERTO:

DNI: 104867368

FECHA:

18/07/2018

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edith C. Rosales Domínguez

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
GESTIÓN DE CALIDAD	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Iniciativa	¿Los miembros de su coordinación tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Compromiso	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Trabajo en equipo		¿Usted se siente comprometido con Alpiana Dex SAC?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Una empresa se compromete con Ud.?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Procesos		¿Es importante el trabajo en equipo para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Resultados		¿Siempre se usan los mismos procesos en la obtención de resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEJORA CONTINUA	Capacitación		¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Técnicas		¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Alpiana Dex SAC capacita a su personal constantemente?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Opina usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Innovación		¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Ud. Opina que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Alpiana Dex SAC innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			¿Alpiana Dex SAC estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FIRMA DEL EXPERTO:

DNI: 25703679

FECHA:

18/07/2018

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS						
Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Ava Aguirre Jonathan Renzo						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Castilla Castillo Peto</u>						
ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Disponibilidad	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Optimización de recursos	¿El colaborador se encuentra presto a ayudar en las actividades no programadas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Cumplimiento de tareas	¿El colaborador utiliza eficientemente los equipos, materiales, sistemas informáticos y de comunicación?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿El colaborador cumple sus tareas utilizando la menor cantidad de recursos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	EFICACIA	Planeamiento	¿El colaborador tiene conocimiento de los planes estratégicos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Recursos	¿El colaborador conoce los planes tácticos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Cumplimiento de objetivos	¿Cree Usted que el colaborador utiliza todos los recursos que la empresa le facilita?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los colaboradores cumplen eficazmente los objetivos planteados por Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Incremento de personal	¿El personal sigue las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cree Ud. que se debe incrementar la cantidad de trabajadores para el cumplimiento de algunas tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
EFFECTIVIDAD	Rendimiento	¿Los jefes inmediatos motivan a los colaboradores para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de metas programadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cumplimiento de normas	¿Los colaboradores siguen las estrategias que permiten alcanzar las metas propuestas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿El personal fortalece una cultura de productividad dentro de su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Valor agregado	¿El trabajo en equipo genera un mayor rendimiento en beneficio de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores, cuando cumplen las normas ocasionalmente son beneficiados con incentivos no económicos?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿El personal cumple las normas laborales establecidas por la Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Las habilidades profesionales de los colaboradores ayudan a que se desempeñen mejor en sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿La experiencia previa del colaborador ayuda a incrementar su rendimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>				
FIRMA DEL EXPERTO:		DNI: <u>09925834</u>		FECHA: <u>18-07-18</u>		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS						
Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Ava Aguirre Jonathan Renzo						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Castilla Castillo Peto</u>						
ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Disponibilidad	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Optimización de recursos	¿El colaborador se encuentra presto a ayudar en las actividades no programadas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Cumplimiento de tareas	¿El colaborador utiliza eficientemente los equipos, materiales, sistemas informáticos y de comunicación?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿El colaborador cumple sus tareas utilizando la menor cantidad de recursos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	EFICACIA	Planeamiento	¿El colaborador tiene conocimiento de los planes estratégicos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Recursos	¿El colaborador conoce los planes tácticos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Cumplimiento de objetivos	¿Cree Usted que el colaborador utiliza todos los recursos que la empresa le facilita?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los colaboradores cumplen eficazmente los objetivos planteados por Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Incremento de personal	¿El personal sigue las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Cree Ud. que se debe incrementar la cantidad de trabajadores para el cumplimiento de algunas tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
EFFECTIVIDAD	Rendimiento	¿Los jefes inmediatos motivan a los colaboradores para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de metas programadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cumplimiento de normas	¿Los colaboradores siguen las estrategias que permiten alcanzar las metas propuestas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿El personal fortalece una cultura de productividad dentro de su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Valor agregado	¿El trabajo en equipo genera un mayor rendimiento en beneficio de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Los colaboradores, cuando cumplen las normas ocasionalmente son beneficiados con incentivos no económicos?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿El personal cumple las normas laborales establecidas por la Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Las habilidades profesionales de los colaboradores ayudan a que se desempeñen mejor en sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>				
¿La experiencia previa del colaborador ayuda a incrementar su rendimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>				
FIRMA DEL EXPERTO:		DNI: <u>25703679</u>		FECHA: <u>18/07/2018</u>		

Anexo 4: Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Tabla 6: Alfa de Cronbach para variable Gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	,949	20

Tabla 7: Alfa de Cronbach para variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,969	20

Fuente: Alva (2018).

Anexo 5: Fichas técnicas
Ficha técnica Gestión de la Calidad

Nombre: Cuestionario sobre Gestión de la Calidad

Autor: Jonathan Alva

Procedencia: Universidad César Vallejo.

País: Lima.

Año: 2018.

Versión: Original en idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Medir la percepción del trabajador sobre la gestión de la calidad.

Dimensiones: Contiene:

Compromiso de personas

Enfoque a procesos

Mejora continua

Ficha técnica Productividad

Nombre: Cuestionario sobre Productividad

Autor: Jonathan Alva

Procedencia: Universidad César Vallejo.

País: Lima.

Año: 2018.

Versión: Original en idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 15 minutos.

Objetivo: Medir la percepción del trabajador sobre la productividad.

Dimensiones: Contiene:

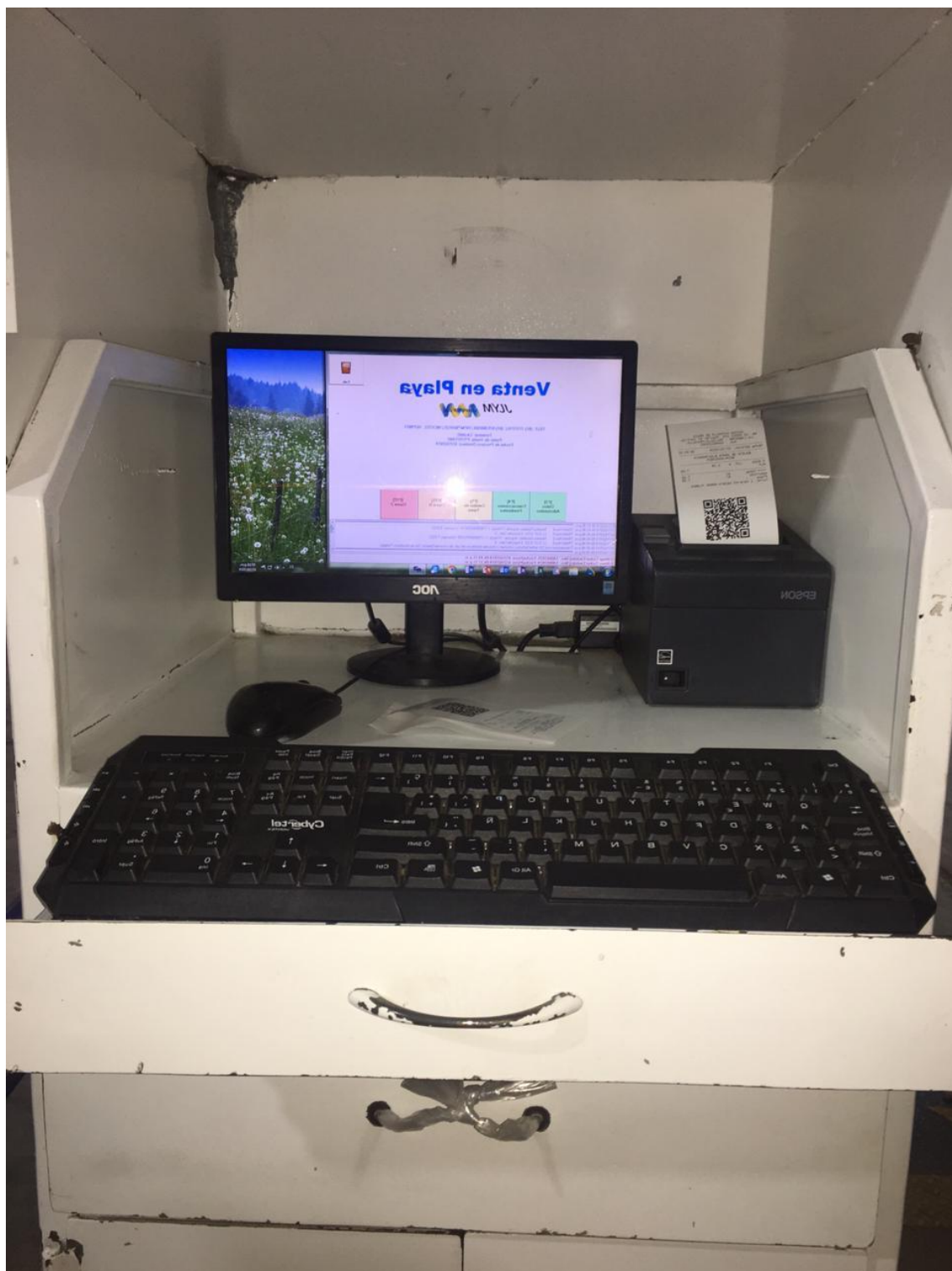
 Eficiencia

 Eficacia

 Efectividad

Anexo 6: Evidencias de la situación interna de la empresa

En el transcurso de la investigación se observó que al haber encontrado una realidad problemática adversa y al comprobar los resultados con niveles no esperados, se procedió a obtener información que sustente el cambio de nivel esperado con el encontrado en los resultados. Por lo cual se presente los documentos sustentatorios, por los cuales se elaboró la gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar S.A.C., Trujillo, periodo 2019. En páginas que a continuación se detalla.





BBVA Continental

FECHA DE FORMALIZACIÓN: 20-02-2013

NOMBRE DEL SOLICITANTE: SEMAR SAC

NRO. CONTRATO: 0011-0809-3100710829-13

IMPORTE CONCEDIDO: 548,534.73

MONEDA: SOLES

NRO. CUENTA: 0011-0251-0100025877

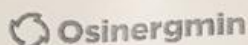
CUOTA INICIAL: 54,853.47

OPC. COMPRA: 3.00

PAGINA: 1 DE 01

CALENDARIO DE PAGOS LEASING

CUOTA	VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERESES	MERCED CONDUCTIVA	SEGURO	COM. ENVÍO COMP. DE PAGO	I.G.V.	TOTAL REEMBOLSO
001	20-03-2018	12,536.89	2,784.75	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
002	20-04-2018	12,315.91	3,005.73	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
003	21-05-2018	12,392.85	2,928.79	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
004	20-06-2018	12,562.52	2,759.12	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
005	20-07-2018	12,638.46	2,683.18	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
006	20-08-2018	12,627.70	2,693.94	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
007	20-09-2018	12,706.58	2,615.06	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
008	22-10-2018	12,703.90	2,617.74	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
009	20-11-2018	13,024.26	2,297.38	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
010	20-12-2018	13,023.53	2,298.11	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
011	21-01-2019	12,953.82	2,367.82	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
012	20-02-2019	13,180.56	2,141.08	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
013	20-03-2019	13,398.05	1,923.59	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
014	22-04-2019	13,142.53	2,179.11	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
015	20-05-2019	13,547.76	1,773.88	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
016	20-06-2019	13,441.74	1,879.90	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
017	22-07-2019	13,467.59	1,854.05	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
018	20-08-2019	13,720.61	1,601.03	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
019	20-09-2019	13,695.56	1,626.08	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
020	21-10-2019	13,781.12	1,540.52	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
021	20-11-2019	13,914.27	1,407.37	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
022	20-12-2019	13,998.38	1,323.26	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
023	20-01-2020	14,041.58	1,280.06	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
024	20-02-2020	14,129.30	1,192.34	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
025	20-03-2020	14,289.00	1,032.64	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
026	20-04-2020	14,306.83	1,014.81	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
027	20-05-2020	14,426.15	895.49	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
028	22-06-2020	14,432.25	889.39	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
029	20-07-2020	14,648.80	672.84	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
030	20-08-2020	14,667.99	653.65	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
031	21-09-2020	14,741.44	580.20	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
032	20-10-2020	14,882.12	439.52	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
033	20-11-2020	14,944.69	376.95	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
034	21-12-2020	15,038.05	283.59	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
035	20-01-2021	15,138.13	183.51	15,321.64	0.00	7.50	2,759.25	18,088.39
036	22-02-2021	15,220.34	101.24	15,321.58	0.00	7.50	2,759.23	18,088.31
037	22-02-2021	3.00	0.00	3.00	0.00	7.50	1.89	12.39



N° DE REGISTRO

8878-056-200819

FICHA DE REGISTRO ESTACION DE SERVICIOS CON GASOCENTRO DE GLP

(D.S. N° 030-96-EM, D.S. N° 054-93-EM, D.S. N° 019-97-EM, RCD N° 191-2011-OS/CD y RCD N° 095-2017-OS/CD)

Expediente N° 201900125774

Se otorga la presente Ficha de Registro como constancia de Modificación en el Registro de Hidrocarburos a favor de:

SEMAR S.A.C.

PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL : SEGUNDO FORTUNATO RUIZ VARAS
 R.U.C. : 20439919818
 DOMICILIO LEGAL : AV. UNIVERSITARIA N° 5422, URB. SAN EULOGIO
 COMAS / LIMA / LIMA
 UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO : PROLONGACIÓN AV. CESAR VALLEJO, MZ. 04 LOTES 8 Y 9
 ESQUINA CON CALLE BARITINA, URB. LA RINCONADA
 DISTRITO : TRUJILLO
 PROVINCIA : TRUJILLO
 DEPARTAMENTO : LA LIBERTAD
 COORDENADAS GEOGRÁFICAS : -8.094116, -79.004328

DATOS TÉCNICOS**COMBUSTIBLES LÍQUIDOS:**

N° Tanque	N° Compartimiento	Producto	Capacidad (Galones)
1	1	DIESEL B5 S-50	6000
2	1	GASOIL 95 PLUS	3000
	2	GASOIL 90 PLUS	3000
CAPACIDAD TOTAL			12000

GAS LICUADO DE PETRÓLEO - GLP AUTOMOTOR

GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP AUTOMOTOR		
N° Tanque	Capacidad (Galones)	
1	6000	
CAPACIDAD TOTAL		6000

OBSERVACIONES:

Es responsabilidad del operador mantener vigente la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual.
 La presente Ficha de Registro se otorga sin perjuicio de la obligación de obtener los permisos y autorizaciones de otras entidades competentes, de acuerdo con la normativa aplicable para cada caso.
 La Ficha de Registro expedida deja constancia de que, a la fecha y hora de su emisión, se ha realizado la inscripción del titular en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin. La vigencia de la inscripción en el citado registro puede ser verificada en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin, en la siguiente dirección electrónica:
<http://srvtes03.osinerg.gob.pe:24314/mis/hidrocarburos/registro>
 El presente documento deja sin efecto la Ficha de Registro N° 8878-056-200819 de fecha 20 de agosto de 2016.
 De conformidad con la solicitud presentada de Modificación de Registro se expide la presente Ficha de Registro por cambio de producto.

Trujillo, 21 de agosto del 2019

Firmado
 Digitalmente por:
 MATOS PERALTA
 César Augusto FAU
 20375082114 hard.
 Fecha: 21/08/2019
 12:30:57

JEFE DE LA OFICINA REGIONAL LA LIBERTAD

CERTIFICO: Que la presente es copia exacta
 del documento original que he tenido a la vista.

Trujillo, 22/08/20

CHRISTIAN TOMAS LEON MORANTE
 Fedatario - Autenticador
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

[illegible]

Anexo 7: Estadísticos

Gráfico 1.

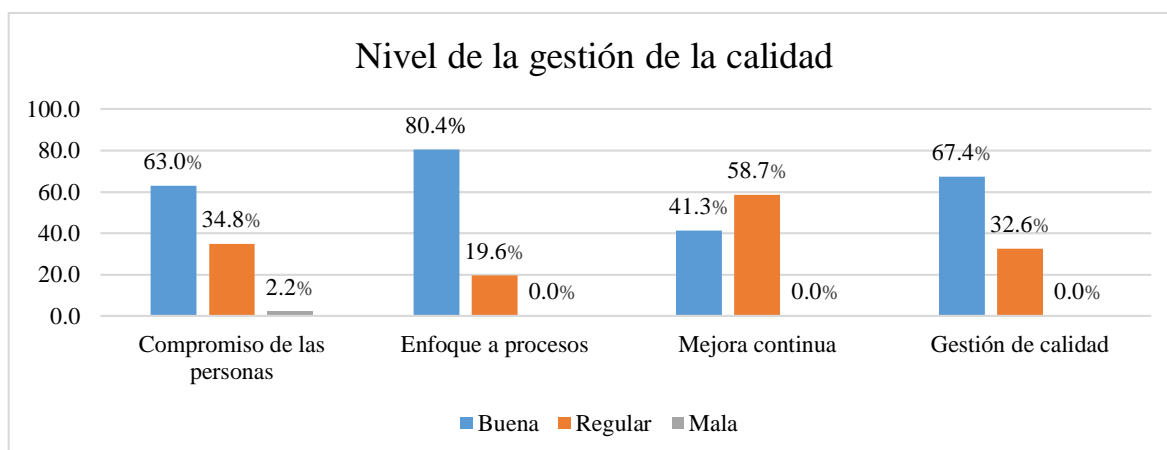
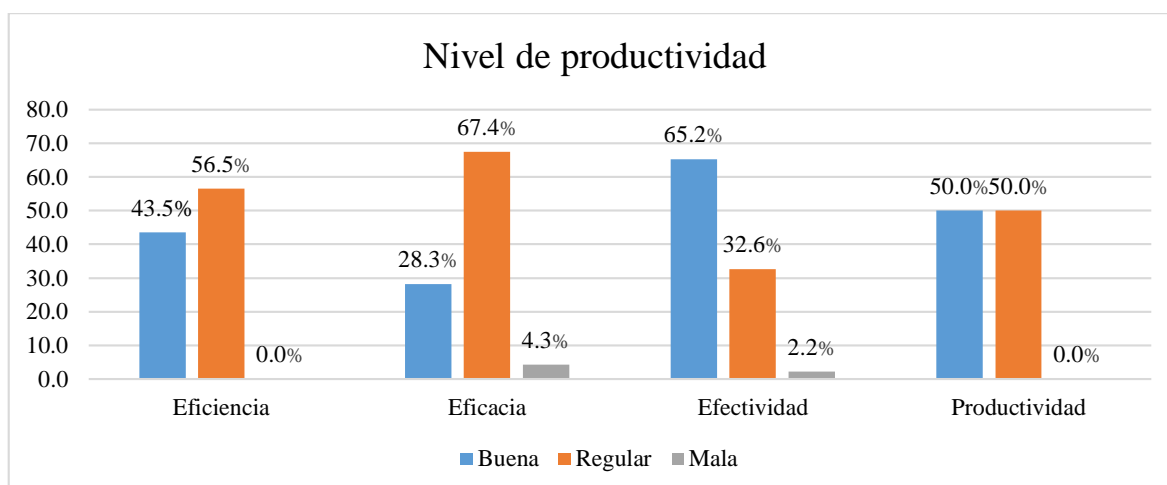


Gráfico 2.



Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Compromiso de las personas	.973	46	.351
Enfoque a procesos	.966	46	.197
Mejora continua	.979	46	.561
Gestión de calidad	.982	46	.685
Productividad	.985	46	.800

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

p>0.05: Distribución normal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES,
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ALVA AGUIRRE, JONATHAN RENZO

ASESOR

Mg. FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Anexo 9: Evidencias fotográficas

